	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAR307	
	PROCESO: CARTERA	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 7.0	Página 1 de 4

PROCESOS Y PROCEDIMIENTO
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA


CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	Enero 20 de 2010	Elaboración y aprobación del Proceso
....
6.0	Enero 12 de 2018	Revisión y ajuste de proceso y procedimientos
7.0	Diciembre 15 de 2022	Ajuste de proceso y procedimientos

AUTORIZACION

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: ANDREA DEL PILAR SOCHA BURGOS Cargo: Jefe de Cartera	Nombre: ANA MERCEDES CHINOME SANABRIA Cargo: Subdirectora Administrativa y Financiera	Nombre: GUSTAVO E. AYALA LEAL Cargo: Director




	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAR307	
	PROCESO: CARTERA	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 7.0	Página 2 de 4

RESPONSABLE	JEFE DE CARTERA
OBJETIVO	Realizar la gestión de cobro de los servicios prestados por la Caja.
ALCANCE	Inicia con el desembolso de créditos, la emisión y aceptación de facturas y termina con el pago efectivo de la cartera o castigo por difícil recaudo.
BASE LEGAL	Ley 21 de 1982, Ley 789 de 2002, Código de comercio, Código Civil, Decreto 341 de 1988, Decreto 2463 de 1983, resolución 537 de 2009 SSF, Reglamento Interno de Trabajo. Manuales de funciones, Procesos y Procedimientos (Ver normograma).
REGISTROS	Plan de trabajo Reporte de cartera Correo electrónico Correo institucional Comunicado Interno Acta comité de Cartera Delta Carvajal Notificaciones
REQUISITOS NTC - ISO 9001:2015	REQUISITOS GENERALES: 4.1- 4.2 – 5.1 REQUISITOS ESPECIFICOS: 6 - 9.1 - 10.1




VIGILADO SuperSubsidio



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		CÓDIGO: PCAR307	
	PROCESO: CARTERA		Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Versión: 7.0	Página 3 de 4

PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS	
EXTERNO	INTERNO				EXTERNO	INTERNO
Proveedor sistema	Funcionarios responsables del proceso (Cartera)	Desembolso Crédito Emisión y aceptación Factura	PLANEAR Generar Informe de cartera	Plan de trabajo (crédito) Reporte de cartera (facturación)	Afiliados	Funcionarios responsables Del proceso (Cartera)
Usuarios	Funcionarios responsables del proceso (Cartera) Subdirección Administrativa y Financiera	Plan de trabajo (crédito) Reporte de cartera (facturación)	HACER Gestión de Cobro	Listado de cartera de crédito y servicios Identificación de pagos	Usuarios	Funcionarios responsables del proceso (Cartera) Subdirección Administrativa y Financiera
Usuarios	Funcionarios responsables del proceso (Cartera)	Listado de cartera de crédito y servicios Identificación de pagos	VERIFICAR Seguimiento a la cartera	Notificaciones Comunicados Actualización de cartera	Usuarios Entes de vigilancia y control	Funcionarios responsables del proceso (Cartera)
Usuarios	Funcionarios responsables del proceso (Cartera) Comité de Cartera Oficina Jurídica	Notificaciones Comunicados Actualización de cartera	ACTUAR Definir deudores para inicio de cobro jurídico	Listado de inicio cobro jurídico Acta de comité de cartera	Usuarios Entes de vigilancia y control	Funcionarios responsables del proceso (Cartera) Comité de Cartera Oficina Jurídica

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO: PCAR307	
	PROCESO: CARTERA	Fecha elaboración 20/01/2010	Fecha modificación 15/12/2022
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Versión: 7.0	Página 4 de 4

PROCEDIMIENTOS CON SUS RESPECTIVOS CONTROLES INHERENTES	
CARTERA DE CREDITO SOCIAL	PCAR307-PR001
CARTERA DE SERVICIOS	PCAR307-PR002

OBJETIVOS DE LA CALIDAD:

- Atender de forma ágil y amable a las partes interesadas.
- Administrar adecuadamente los recursos de la Caja de compensación utilizados para satisfacer las necesidades de ésta y partes interesadas.
- Enfocar los esfuerzos con responsabilidad integral, trabajo seguro y confiable que permita velar por la preservación de un entorno laboral adecuado.

EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (Ver matriz de relación de procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad).

- Gestión del cobro oportuno.
- Atención adecuada e información completa y veraz.
- Disposición de elementos y ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las actividades.

<p>SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cartera • Matriz de indicadores 	<p>OPORTUNIDADES Y AFECTACIONES DE PARTES INTERESADAS:</p> <p>Ver mapa de Riesgos y Matriz de relación procesos, partes interesadas, política y objetivos de calidad</p>
---	---

RECURSOS:

Humanos	Físicos	Financieros	Tecnológicos	Virtuales y de información
Funcionarios de planta y contratistas	Infraestructura, puestos de trabajo y elementos de oficina	Presupuesto asignado al área	Hardware, Software y Redes	Intranet, Página Web, Correo electrónico



VIGILADO SuperSubsidio

